

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
"Avanzamos para ti"

09 de abril de 2024  
Santo Domingo, R. D.

004872

**Señor**  
**Edgar Augusto Feliz Méndez**  
Director General  
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED).  
Su Despacho. -

**Distinguido Sr. Feliz:**

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 099-2024**, que aprueba por 2 años la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

  
**Sheyla Castillo**  
Viceministra de Servicios Públicos



**Anexos:**

1. Resolución de Aprobación

SC/DARCS  
DARCS-24-0194



**RNC-40I-03674-6**  
“Avanzamos para ti”

## EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

**Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal; Compromisos de Calidad asumidos; Quejas, Sugerencias; Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

---

**Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).**



**VISTA:** La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

**VISTA:** La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

**VISTO:** El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

**VISTO:** El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

**VISTO:** El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTO:** El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

**VISTO:** El informe de verificación del proceso de elaboración de la Tercera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED), elaborado por la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**VISTA:** La comunicación de la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), de fecha cinco (05) de abril de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Tercera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución.



**Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Se aprueba formalmente de la Tercera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el “Programa Carta Compromiso al Ciudadano”.

**ARTÍCULO 2.** La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

**PÁRRAFO ÚNICO:** El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

**ARTÍCULO 3.** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y a los Comedores Económicos del Estado (CEED).

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los ocho (08) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).



**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública



**Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).**

**FORMAS DE COMUNICACIÓN /  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
PRESENCIAL Y VÍA TELEFÓNICA**

Los ciudadanos pueden visitar la Sede Central de Comedores Económicos ubicada en la Av. San Vicente de Paúl, esquina Presidente Estrella Ureña, Santo Domingo Este y acercarse a la oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución o llamar a (809)592-1819

**PORTAL WEB INSTITUCIONAL  
www.comedoreseconomicos.gob.do**

Pueden escribirnos al siguiente correo electrónico: [libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do) o seguirnos en nuestras redes sociales

Facebook: ComedoresRD  
Twitter: Comedores\_RD  
Youtube: Comedores Economicos del Estado  
Instagram: ComedoresRD

**FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y  
SUGERENCIAS**

Para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, la institución tiene diferentes medios para la canalización de quejas, denuncias y/o sugerencias:

- 1- Buzón de quejas y sugerencias.
  - 2- Línea 8 11
  - 3- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
  - 4- Instagram
- El tiempo de respuesta al colocar una queja o sugerencia es de 15 días laborables para todas las vías.

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Las medidas para subsanar y/o compensar cualquier acción en perjuicio de los ciudadanos por el incumplimiento de los compromisos asumidos, será establecido vía carta dirigida por el Director General informando motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección en un plazo no mayor de 15 días laborables.

**DATOS DE CONTACTO**

Av. San Vicente de Paúl No. 419, esq.  
Presidente Estrella Ureña, Los Mina, Santo  
Domingo, R.D

Tel.: (809) 592-1819

Y desde el interior sin cargo al

1-809-200-0080

[libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do)

Horario de atención al cliente de:

8:00 a.m. a 3:00 p.m.



**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**

La División de Desarrollo Institucional y  
Calidad en la Gestión, es la unidad responsable  
de recibir y tramitar todo lo relativo a la  
Carta Compromiso

Carta Compromiso

Tel: (809) 592-1819 Ext. 269

en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

**ABRIL 2024 - ABRIL 2026  
1RA VERSION**

**DATOS IDENTIFICATIVOS**

Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED) es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, por el Decreto No. 1082-01 e incorporada al Programa de Protección Social por el Decreto 1551-05, mediante el subprograma de Asistencia Social.

**MISIÓN**

Distribuir alimentos cocidos y crudos con los más altos estándares de calidad a precios asequibles y/o donados a la población.

**VISIÓN**

Ser la más efectiva institución de la República Dominicana en desarrollar programas de alimentación y nutrición en beneficio de la población, promoviendo que la misma se aplique de forma digna, equitativa y transparente.

**VALORES**

- Egualdad
- Eficiencia
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Respeto

**NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

- Ley No. 16 de 1942
- Ley No. 856 de 1978
- Decreto 1082 de 2024
- Ley 1-12 del 2012

**INCLUSIÓN**

Las instalaciones de los comedores cuentan con rampas que permiten el fácil acceso a personas con discapacidad.

El personal de la institución ofrece un trato respetuoso y amable a todos los ciudadanos sin distinción de género, raza, edad o condición económica.

**ATRIBUTOS DE CALIDAD**

**CALIDAD**

Los alimentos ofrecidos, tanto crudos como cocidos, son entregados a los ciudadanos con los más altos estándares de calidad. Entendiendo con esto variedad, temperatura de la comida y relación calidad/precio.

**HIGIENE**

Velamos por la limpieza en las instalaciones, además del correcto manejo y manipulación de los alimentos ofrecidos.


**ACCESIBILIDAD**

Facilidad para obtener cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución, tomando en cuenta que la ubicación facilite el acceso a los medios de transporte disponibles, y que exista la facilidad de realizar cualquier denuncia, queja o sugerencia.

**AMABILIDAD**

El personal ofrece un trato respetuoso, amable y cordial a los ciudadanos al momento de prestar los servicios de la institución.

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Suministro de Raciones Cocinadas	Calidad de la Ración (Variedad, Temperatura y Precio)		
	Higiene		95%
	Accesibilidad		
	Amabilidad		% de satisfacción de los ciudadanos en encuestas trimestrales

**DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO**

**DEBERES**

- 1- Tener un comportamiento adecuado al momento de recibir el servicio.
- 2- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.
- 3- Tratar con respeto a las personas que asisten al comedor económica.
- 4- Al terminar, dejar el mobiliario del comedor, limpio y en orden.

**DERECHOS**

- 1- Recibir alimentos de calidad y brindar un trato amable por parte del personal de la institución.
- 2- Ser informados sobre los cambios en nuestros servicios.
- 3- Tener acceso a la información pública en el marco de la Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información.
- 4- Que las solicitudes de información y prestación de servicios, sean atendidas en los plazos legales y/o administrativos establecidos.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.